

トラブルシューティング

HPノートブック シリーズ

製品番号：320399-292

2003年8月

このガイドでは、ユーザ自身でまたはHPのサポート窓口に問い合わせてノートブック コンピュータに関するトラブルを解決する方法を説明します。

本製品は、日本国内で使用するための仕様になっており、日本国外では使用できない場合があります。

本書に記載されている製品情報は、日本国内で販売されていないものも含まれている場合があります。

以下の記号は、本文中で安全上重要な注意事項を示します。



警告：その指示に従わないと、人体への傷害や生命の危険を引き起こす恐れがあるという警告事項を表します。



注意：その指示に従わないと、装置の損傷やデータの損失を引き起こす恐れがあるという注意事項を表します。

トラブルシューティング
HPノートブック シリーズ
改訂第1版 2003年8月
初版 2003年6月
製品番号：320399-292

日本ヒューレット・パッカード株式会社

目次

1

ヘルプの入手先

トラブルの解決方法についての情報は、[ヘルプとサポート]ウィンドウ、インターネットWebサイト、電話、またはサポート窓口から入手することができます。弊社のインターネットWebサイトでは、お使いのノートブック コンピュータに付属しているすべてのマニュアルの各国語版が入手できます。

■ ノートブック コンピュータのWindows® デスクトップにアクセスできる場合は、まず[ヘルプとサポート センター]ウィンドウまたはヘルプ ファイルを使って、コンピュータのトラブルの解決に取りかかることをお勧めします。[ヘルプとサポート センター]ウィンドウまたはヘルプ ファイルにアクセスするには、次の操作を行います。

  ❏ Microsoft® Windows XP ProfessionalまたはMicrosoft Windows XP Homeをお使いの場合：[スタート]→[ヘルプとサポート]の順に選択します。

  ❏ Microsoft Windows 2000 Professionalをお使いの場合：[スタート]→[ヘルプ]の順に選択します。

  [ヘルプとサポート センター]ウィンドウの使い方について詳しくは、この章の「ノートブック コンピュータのヘルプ」を参照してください。

■ ノートブック コンピュータのWindowsデスクトップにアクセスできない場合、または他の解決方法を試す前に一般的な問題を解決したい場合は、この章の「一般的な問題を解決するためのチェックリスト」の手順を試してみてください。

一般的な問題を解決するためのチェックリスト

ノートブック コンピュータに十分な電力が供給されていますか

電源ランプが消えていて、ノートブック コンピュータを起動できない場合は、コンピュータに十分な電力が供給されていない可能性があります。

一部のモデルでは、ACアダプタ ランプが電源ランプの役割を果たします。その他のモデルでは、バッテリ ランプが電源ランプの役割を果たします。ノートブック コンピュータの電源ランプを確認するには、お使いのモデルのマニュアルを参照してください。

ノートブック コンピュータに充分な電力が供給されていることを確認するには、次の作業を行います。

- ノートブック コンピュータがバッテリ電源で動作しているか、ACコンセント以外の外部電源に接続している場合は、ACアダプタを使ってコンピュータを外部電源に接続します。外部電源に接続しているとコンピュータの電源が入り、バッテリ パックを使用していると電源が入らない場合は、バッテリ パックを再充電してください。
- 電源コードおよびACアダプタ ケーブルがしっかりと接続されていることを確認します。
- ACコンセントに別の電化製品を接続して、ACコンセントから電力が正しく供給されていることを確認します。
- ノートブック コンピュータを（ACアダプタを使用して）別の部屋にある別の回路のコンセントに接続します。

ノートブック コンピュータに十分な電力が供給されている場合、電源ランプ（ACアダプタ ランプまたはバッテリ ランプ）が点灯します。

ノートブック コンピュータの電源が入っていますか

ノートブック コンピュータがスタンバイまたはハイバネーション状態になっている可能性があります。コンピュータをスタンバイまたはハイバネーションから復帰するには、以下の手順に従って操作します。

- 電源ボタンがあるモデルをお使いの場合は、電源ボタンを短く押します。
- 電源スイッチがあるモデルをお使いの場合は、モデルのマニュアルの説明に従って、電源スイッチを短い時間スライドさせます。

ノートブック コンピュータの温度が上がりすぎていませんか

使用中のノートブック コンピュータは、触ると温かいのが正常な状態です。ただし、コンピュータが異常に熱くなっている場合は、通気孔がふさがっているためにコンピュータの温度が上がりすぎている可能性があります。コンピュータの温度が上がりすぎると、コンピュータが応答しなくなることがあります。

ノートブック コンピュータの温度が上がりすぎているために問題が発生していると考えられる場合は、コンピュータの温度が室温と同じになるまで待ちます。次に、以下の点を確認します。

- 表面が硬い場所にノートブック コンピュータを置きます。毛布や枕、厚い布、掛け布など、柔らかい物の上に置くと、背面の通気孔をふさぐ原因となりますのでお止めください。
- ノートブック コンピュータは、側面または背面の通気孔が壁や別売の機器などの垂直面でふさがれない場所に設置してください。

システムは応答しますか

システムが応答しなくなった場合は、ノートブック コンピュータを再起動するか、または一度シャットダウンしてから起動する必要があります。通常のMicrosoft Windowsの再起動またはシャットダウン手順を実行できない場合は、以下の手順に従って操作します。

1. **[Ctrl]**＋**[Alt]**＋**[Delete]**キーを押します。その後、[シャットダウン]→[再起動]または[シャットダウン]→[OK]の順に選択します。
2. **[Ctrl]**＋**[Alt]**＋**[Delete]**キーを押してノートブック コンピュータを終了できない場合：
   - ❏ 電源ボタンがあるモデルの場合は、電源ボタンを5秒間ほど押したままにします。
   - ❏ 電源スイッチがあるモデルの場合は、電源スイッチを5秒間ほどスライドさせたままにします。
3. リセット ボタンがあるモデルをお使いの場合は、先端を伸ばしたクリップなどをリセット ボタンに差し込んでから電源ボタンを押します（ノートブック コンピュータが再起動します）。お使いのモデルのリセット ボタンについては、コンピュータに付属の『スタートアップ ガイド』、『ハードウェア ガイド』、または『リファレンス ガイド』を参照してください。
4. 電源ボタンまたは電源スイッチを使ってもノートブック コンピュータの電源が切れない場合や、リセット ボタンを使ってもコンピュータを再起動できない場合は、コンピュータを外部電源から切断して、バッテリ パックを取り出します。

外付けデバイスは動作しますか

外付けデバイスが通常どおりに動作しない場合は、以下の作業を行います。

■ デバイスのマニュアルの指示どおりに、デバイスの電源を入れます。外付けモニタやプリンタなど、またパラレル コネクタに接続するデバイスなど、一部のデバイスは、ノートブック コンピュータの電源を入れる前に電源を入れる必要があります。

- 次の点を確認します。
  - ❏ デバイスが正しいコネクタまたはポートに接続されていること。
  - ❏ デバイスを接続するケーブルがすべてしっかりと接続されていること。
  - ❏ デバイスに十分な電力が供給されていること。
  - ❏ 適切なデバイス ドライバがインストールされていること。
- 利用可能な最新のシステムROMをインストールします。手順については、お使いのモデルのマニュアルを参照してください。

ソフトウェアは正常に動作していますか

ソフトウェアが正常に動作しない場合は、次の操作を行います。

- ノートブック コンピュータを再起動します。
- ウィルス スキャンを実行します。

  ノートブック コンピュータで電子メール、ネットワーク、またはインターネットを使用すると、コンピュータはコンピュータ ウィルスに感染する危険にさらされることになります。ウィルスに感染すると、オペレーティング システム、アプリケーション、またはユーティリティを使用できなくなったり、正常に機能しなくなったりする可能性があります。ウィルス対策ソフトウェアを使用すると、ほとんどのウィルスを検出し、駆除できます。また、多くの場合、ウィルスの被害にあった箇所を修復できます。

  ウィルス対策ソフトウェアは、一般のコンピュータ販売店や電化製品店で購入できます。ウィルス スキャンの実行方法については、ウィルス対策ソフトウェアに付属のマニュアルを参照してください。
- ハードドライブ上に十分な空き領域があることを確認します。ハードドライブ上の空き領域の表示方法については、お使いのオペレーティング システムのオンライン ヘルプまたは印刷物のマニュアルを参照してください。
- もっとも最近にインストールしたアプリケーションを削除します。

■ データ ファイルのバックアップを取った後で、ソフトウェアを修復または再インストールします。

❑ オペレーティング システムまたはHP製のアプリケーションやユーティリティを修復または再インストールするには、ノートブック コンピュータに付属のリストアCDを使用します。

❑ CDを使用してソフトウェアを修復または再インストールする手順についての説明書は、すべてのノートブック コンピュータ モデルに付属しています。一部のモデルでは、これらの説明がリストアCDパッケージに記載されています。その他のモデルでは、『ソフトウェア ガイド』や『リファレンス ガイド』などのモデル固有のマニュアルに記載されています。

❑ ノートブック コンピュータにプリロードまたはプリインストールされていないソフトウェアを修復または再インストールするには、ソフトウェアに付属のマニュアルの指示に従います。



注意： ソフトウェアをリストア（復元）または再インストールするときは、データの損失を防ぎ、ドライバを正しくインストールするために、必ずACアダプタまたは別売のDCケーブルを使ってノートブック コンピュータを外部電源に接続してください。別売のポート リプリケータにコンピュータを接続しているとき、およびコンピュータをバッテリ電源で使用しているときは、ソフトウェアを修復または復元しないでください。再インストール中は、必ず以下の注意事項を守ってください。

■ ノートブック コンピュータを外部電源から切断しないでください。

■ ノートブック コンピュータの電源を切らないでください。

■ ドライブを着脱しないでください。

■ 内部デバイスまたは外付けデバイスを着脱しないでください。

必要なサポート情報を探す方法

ノートブック コンピュータのヘルプ

[ヘルプとサポート センター]ウィンドウにアクセスするには、次の操作を行います。

- Windows 2000 Professionalをお使いの場合：[スタート]→[ヘルプ]の順に選択します。
- Windows XPをお使いの場合：[スタート]→[ヘルプとサポート]の順に選択します。

[ヘルプとサポート センター]はHPのサポート窓口に問い合わせ、ソフトウェアやソフトウェアの更新をダウンロードし、ノートブック コンピュータ システムを管理するための包括的なリソースです。システム管理機能によって、コンピュータのハードウェア、オペレーティング システム、およびその他のソフトウェアのトラブルシューティングのほか、使用方法、最適化、およびカスタマイズの方法を学ぶことができます。

すべてのトピックについて、画面上に指示が示されます。

マニュアルのヘルプ

オペレーティング システムのヘルプ：

- Windows 2000 Professionalをお使いの場合：[スタート]→[ヘルプ]の順に選択します。
- Windows XPをお使いの場合：[スタート]→[ヘルプとサポート]の順に選択します。

お使いのオペレーティング システムのオンライン ヘルプまたは印刷物のマニュアルも参照してください。オペレーティング システムのヘルプについて詳しくは、MicrosoftのWebサイト（http://www.microsoft.com/japan）を参照してください。

アプリケーションまたはユーティリティのヘルプ：ソフトウェアを起動して、**[ヘルプ]**オプションを選択します。ヘルプ オプションは、通常、「ヘルプ」という文字または[?]のアイコンで示されるボタンまたはメニュー項目です。**[F1]**（または**[f1]**）キーを押すことで表示されるヘルプ ファイルもあります。

別売のハードウェアに関するヘルプ：デバイスに付属のマニュアルを参照します。マニュアルは、印刷物の場合、CDに収録されている場合、またはデバイス ソフトウェアに含まれている場合があります。一部のデバイス マニュアルには、一般的な説明の他にトラブルの解決方法も記載されていることがあります。

お使いのノートブック コンピュータ固有のヘルプ：

- **Windows 2000 Professionalをお使いの場合**：**[スタート]→[ヘルプ]**の順に選択します。
- **Windows XPをお使いの場合**：**[スタート]→[ヘルプとサポート]**の順に選択します。

ノートブック コンピュータに付属のモデル固有のガイドも参照してください。モデル固有のガイドの内容は、モデルにより異なります。一般的なタイトルには、『スタートアップ ガイド』、『ハードウェア ガイド』、『ソフトウェア ガイド』、『リファレンス ガイド』などがあります。モデル固有のガイドは、印刷物の場合とDocumentation Library CD（ドキュメンテーション ライブラリCD）に収録されている場合があります。

一般的なトラブルに関するヘルプ：このトラブルシューティング ガイドでは、一般的なトラブルに関するヒントを提供しています。これらのヒントはほとんどのノートブック コンピュータに該当しますが、モデル固有の手順は含まれていません。

インターネットWebサイトからのサポート

ほとんどのハードウェアおよびソフトウェアの製造元は、自社のWebサイトでトラブルの解決に関する情報を幅広く提供しています。各社のWebサイトのアドレスは、各製品のパッケージまたはマニュアルに記載されています。

HPのWebサイトでは、参照情報を閲覧したり、カスタマー サポート担当者に電子メールで質問を送信したりすることができます。HPのWebサイトのサポート ページにアクセスするには、お使いのWebブラウザで次のサイトに移動してください。

http://www.hp.com/jp/support/

HPのWebサイト内の特定の場所に直接アクセスする場合は、**[ヘルプとサポート センター]**ユーティリティのリンクを使用することをお勧めします。このユーティリティにアクセスするには、以下の手順で操作します。

- Windows 2000 Professionalをお使いの場合：**[スタート]**→**[ヘルプ]**の順に選択します。
- Windows XPをお使いの場合：**[スタート]**→**[ヘルプとサポート]**の順に選択します。

お問い合わせになる前に

問題を迅速に解決するために、テクニカル サポートをご利用いただく際に、以下のような情報を事前にご準備ください。

- ノートブック コンピュータのシリアル番号およびモデル名（コンピュータ本体の裏面にあるラベルに記載されています）
- 購入年月日および購入店名
- 問題が発生したときの状況（できるだけ具体的にお願いします）
- 表示されたエラー メッセージ
- 使用しているプリンタの製造元およびモデル名

■ 使用しているオペレーティング システムのバージョン番号と登録番号。これらの番号を表示するには、次の操作を行います。

❑ **Windows 2000 Professionalをお使いの場合：[スタート]→[設定]→[コントロール パネル]→[システム]→[全般]**タブの順に選択します。

❑ **Windows XPをお使いの場合:[スタート]→[コントロール パネル]→[パフォーマンスとメンテナンス]→[システム]→[全般]**タブの順に選択します。

カスタマー サポート電話番号の入手

お使いの製品のサポート電話番号については、製品に付属の『保証規定』を参照してください。日本以外の国や地域については、製品に付属の『Worldwide Telephone Numbers』パンフレットを参照してください。

サポート窓口によるサポート

HPへのお問い合わせについては、『保証規定』を参照してください。お問い合わせの際は、問題を迅速に解決するために以下の点をご確認ください。

■ この章の「お問い合わせになる前に」に示したすべての情報を準備してください。

■ コンピュータの修理を依頼する場合は、可能であればすべてのパスワードを消去してください。

2

問題と解決方法

はじめに

この章では、ノートブック コンピュータの使用中に発生する可能性のある問題についての一般的な解決方法を説明します。一度に1つの解決方法を試してください。1つの問題に対して複数の解決方法がある場合は、記載されている順序で試してください。

記載されている問題と解決方法は一般的なものなので、以下の点に注意してください。

■ これらの問題と解決方法はほとんどのノートブック コンピュータに適用されますが、すべてのコンピュータに適用されるわけではありません。一部の問題と解決方法は、お使いのモデルには適用されない場合があります。

たとえば、一部のモデルには音量調節ボタンがない場合やドライブベイがない場合があります。問題を解決するために、お使いのモデルでは利用できないハードウェアまたはソフトウェアが必要な場合は、他の解決方法を試してください。

■ 解決方法の説明には、モデルによって異なる詳しい手順は含まれていません。モデル固有の詳しい手順については、ノートブック コンピュータに付属の、お使いのモデルのマニュアルを参照してください。

たとえば、解決方法としてシステムROMの更新が記載されている場合には、『ソフトウェア ガイド』または『リファレンス ガイド』を参照して、お使いのモデルに合わせたROMの更新方法の説明を入手する必要がある場合があります。

■ 問題と解決方法の説明では、同じ機能に対して複数の用語が使用されている場合があります。

たとえば、モデルによって電源ボタンがある場合と電源スイッチがある場合があります。電源ボタンと電源スイッチの機能は似ているため、解決方法の説明では「電源ボタンを押します（または電源スイッチをスライドさせます)」と記載されていることがあります。

オーディオに関するトラブル

音が出ない

- 音量ボタンを押して、音量を上げます。
- タスクバーのスピーカ アイコンをダブルクリックして、**[全ミュート]**チェック ボックスをオフにします。
- ミュート ボタンを押します（ミュート ランプが消灯しているときには、音が出ます）。
- ヘッドセット、外付けスピーカ、またはヘッドフォンがノートブック コンピュータに接続されていないことを確認します。これらのデバイスによって内蔵スピーカが無効になります。これらのデバイスの1つがコンピュータに接続されている場合は、そのデバイスを使用するか取り外します。
- ノートブック コンピュータをMS-DOSモードで操作しているときに（MS-DOSゲームを実行しているときなど）、音が不安定になる場合があります。コンピュータのサウンド機能を最適にするには、Windowsアプリケーションのみを使用してください。

録音できない

- 内蔵マイクで録音できず、外付けマイクがシステムに接続されている場合は、外付けマイクを取り外すか使用します。ほとんどのモデルでは、外付けマイクを接続すると、内蔵マイクが無効になります。
- 外付けマイクを接続します。一部のモデルには内蔵マイクがありません。
- 録音用ソフトウェアの設定を確認し、特に録音する音源と音量の設定に注意します。録音用アプリケーションにアクセスするには、通常、**[スタート]**→**[すべてのプログラム]**（または**[プログラム]**）→**[アクセサリ]**→**[マルチメディア]**（または**[エンターテイメント]**）の順に選択して、録音用アプリケーションを選択します。

バッテリと電源に関するトラブル


「ヘルプの入手先」の章の「一般的な問題を解決するためのチェックリスト」にある、電源に関する項目も参照してください。

ノートブック コンピュータの電源が入らない

- ACアダプタを使用して、ノートブック コンピュータをコンセントに接続します。すべてのケーブルがしっかりと接続されていることと、コンセントから十分な電力が供給されていることを確認します。コンピュータに電源が入らず、バッテリ パックを装着している場合は、バッテリ パックが故障している可能性があります。コンピュータからバッテリ パックを取り外してください。
- ノートブック コンピュータが非常に熱い、冷たい、または湿っている場合は、お使いのモデルのマニュアルに記載されている仕様の範囲内の環境に戻します。作業を再開するときには、通気孔がふさがれていないことを確認します。
- 新しいメモリ モジュールを追加した場合は、そのモジュールを取り外します。お使いのノートブック コンピュータと互換性がない可能性があります。お使いのモデルのマニュアルで、メモリ モジュールの仕様を確認してください。

予期しないときにノートブック コンピュータの電源が切れる

- ノートブック コンピュータの電源を入れてからすぐに電源が切れる場合は、ローバッテリ状態になっている可能性があります。コンピュータを外部電源に接続して、バッテリ パックを再充電するか交換します。
- ノートブック コンピュータを操作していないときに電源が切れる場合は、システムによってハイバネーションが起動された可能性があります。ハイバネーションから復帰するには、電源ボタンを押します（または電源スイッチをスライドさせます）。

■ ノートブック コンピュータの電源が切れるかスタンバイが起動され、コンピュータが非常に熱くなっている場合は、動作保証温度の最大値を超えている可能性があります。コンピュータの温度を室温まで下げます。コンピュータを使用するときには必ず、すべての通気孔がふさがれていないことを確認してください。

インジケータがローバッテリ状態を示している

ローバッテリ状態のインジケータは、モデルや設定によって異なります。一般的なインジケータには、ビープ音、画面上のメッセージ、ランプの点滅や色の変化などがあります。

■ ローバッテリ状態のインジケータを解釈または設定するには、お使いのモデ固有またはオペレーティング システムのオンライン ヘルプか、印刷物のマニュアルを参照してください。

■ ローバッテリ状態のインジケータが示された場合は、次の操作を行います。

❏ 作業内容が画面に表示されている場合は、作業内容を保存してからハイバネーションを起動します。作業を続けるには、ノートブック コンピュータを外部電源に接続します。コンピュータを再びバッテリ電源で動作させる前に、バッテリ パックを交換または再充電してください。

❏ 画面に何も表示されていない場合は、ノートブック コンピュータによってハイバネーションが起動された可能性があります。作業を続けるには、コンピュータを外部電源に接続した後、ハイバネーションから復帰します。コンピュータを再びバッテリ電源で動作させる前に、バッテリ パックを交換または再充電してください。

- ❏ 電源を再投入した後に、保存されていない作業内容が失われる場合は、ハイバネーションが無効になっていたためにノートブック コンピュータによってハイバネーションが起動されなかった可能性があります。ハイバネーションが有効になっているときにのみコンピュータをバッテリ電源で使用することを強くお勧めします。ハイバネーションを有効にするには、以下の手順で操作します。
  - ◆ Windows 2000 Professionalをお使いの場合 : [スタート]→[設定]→[コントロール パネル]の順に選択します。[電源オプション]をダブルクリックして[休止状態]タブを選択し、[休止状態をサポートする]チェック ボックスをオンにします。
  - ◆ Windows XPをお使いの場合 : [スタート]→[コントロール パネル]→[パフォーマンスとメンテナンス]→[電源オプション]アイコンの順に選択します。[休止状態]タブを選択して、[休止状態を有効にする]チェック ボックスをオンにします。

バッテリ パックが充電されない

- ■ バッテリ パックが完全に充電されている可能性があります。バッテリ パックの状態を判断する方法については、お使いのモデルのマニュアルを参照してください。
- ■ バッテリ パックが非常に熱いか非常に冷たい場合は、バッテリ パックを室温に戻します。
- ■ ノートブック コンピュータがAC電源に接続されていること、すべてのケーブルがしっかりと接続されていること、および電源から十分な電力が供給されていることを確認します。
- ■ ACアダプタを使用している場合は、次のことを行います。
  - ❏ ノートブック コンピュータに付属のACアダプタまたはHP製の交換用アダプタを使用していることを確認します。
  - ❏ アダプタが電源タップに接続されている場合は、電源タップから取り外して、コンセントに直接接続します。
- ■ バッテリが正しく装着され、(お使いのノートブック コンピュータのモデルで必要な場合は) 所定の位置でロックされていることを確認します。

■ バッテリ パックを交換します。故障しているか、耐用年数に達した可能性があります。バッテリの寿命は、電力のレベルや保守方法および保管方法の影響を受けて変化します。

❑ バッテリ パックの寿命を延ばす方法については、お使いのモデルのマニュアルのバッテリおよび電源の項を参照してください。

❑ バッテリ パックの保証規定については、ノートブック コンピュータまたは別売のバッテリ パックに付属の保証規定書を参照してください。

充電後、バッテリ パックが温かくなった

操作は必要ありません。充電時には温かくなるのが正常です。

バッテリ パックの残量が正しく表示されない

■ 残り時間の表示だけが正しくないときは、場合によっては操作の必要はありません。

残り時間は、現在のレベルでバッテリ パックの電力を使い続けた場合にバッテリ パックを使用できる推定残り時間を示します。たとえば、DVDの再生やCompactFlashカードへのバックアップを開始すると、残り時間は減り、DVDの再生を停止したりバックアップが完了すると、残り時間は増えます。

電力の消費量が一定していても残り時間の表示が正しくないようであれば、この次の「バッテリ パックのすべての残量表示の精度を高めるには、次のようにします」を参照してください。

■ バッテリ パックのすべての残量表示の精度を高めるには、次のようにします。

❑ 新しいバッテリ パックを使用してノートブック コンピュータを実行する前に、そのバッテリ パックを完全に充電します。

❑ 使用中のバッテリ パックのバッテリ残量が10パーセント未満になるまで放電してから充電するようにします。

❑ バッテリ パックを充電するときには、完全に充電してください。

- ❑ バッテリ ゲージを調整します。バッテリ パックを1か月以上使用していなかった場合は、特に調整が必要です。手順については、お使いのモデルのマニュアルを参照してください。

- ■ バッテリ パックを交換します。故障しているか、耐用年数に達した可能性があります。バッテリの寿命はバッテリ パックの電力消費と保守方法によって変化します。
  - ❑ バッテリ パックの寿命を延ばす方法については、お使いのモデルのマニュアルのバッテリおよび電源の項を参照してください。
  - ❑ バッテリ パックの保証規定については、ノートブック コンピュータまたは別売のバッテリ パックに付属の保証規定書を参照してください。

バッテリ パックの実行時間が予想より短い

お使いのモデルのマニュアルで、次の情報を参照してください。

- ■ バッテリの節電設定と節電の手順
- ■ バッテリの保管環境と保管の手順
- ■ ノートブック コンピュータの動作環境仕様

スタンバイを起動できない

お使いのモデルのマニュアルで、次の情報を参照してください。

- ■ フロッピーディスク、CD、DVDなどのメディアがスタンバイへ及ぼす影響
- ■ 赤外線がスタンバイへ及ぼす影響

ハイバネーションを起動できない

- ハイバネーションが有効になっていることを確認します。ハイバネーションを有効にするには、以下の手順で操作します。
  - ❏ Windows 2000 Professionalをお使いの場合：[スタート]→[設定]→[コントロール パネル]の順に選択します。[電源オプション]をダブルクリックして[休止状態]タブを選択し、[休止状態をサポートする]チェックボックスをオンにします。
  - ❏ Windows XPをお使いの場合：[スタート]→[コントロール パネル]→[パフォーマンスとメンテナンス]→[電源オプション]アイコンの順に選択します。[休止状態]タブを選択して、[休止状態を有効にする]チェックボックスをオンにします。
- ハイバネーションのタイムアウト（システム休止状態）が[なし]に設定されていないことを確認します。ハイバネーションのタイムアウト設定にアクセスするには、次の操作を行います。
  - ❏ Windows 2000 Professionalをお使いの場合：[スタート]→[設定]→[コントロール パネル]の順に選択します。[電源オプション]をダブルクリックし、[電源設定]タブを選択します。
  - ❏ Windows XPをお使いの場合：[スタート]→[コントロール パネル]→[パフォーマンスとメンテナンス]→[電源オプション]→[電源設定]タブの順に選択します。
- お使いのモデルのマニュアルで、次の情報を参照してください。
  - ❏ フロッピーディスク、CD、DVDなどのメディアがハイバネーションへ及ぼす影響
  - ❏ 赤外線がハイバネーションへ及ぼす影響

CDまたはDVDに関するトラブル

一部のノートブック コンピュータでは、CDやDVDドライブを取り外せる場合があります。それ以外のコンピュータでは、CDやDVDドライブの取り外しは必ずサポート担当者が行う必要があります。

> △ **注意：**お使いのCDやDVDドライブおよびノートブック コンピュータの損傷を防ぐため、コンピュータのCDやDVDドライブが取り外し可能であることが確実でない限り、CDやDVDドライブを取り外さないでください。お使いのモデルのマニュアルにCDやDVDドライブの着脱の手順が記載されていない場合は、CDやDVDドライブを取り外さないでください。

CDまたはDVDドライブがシステムによって認識されない

- 正しいデバイス ドライバがインストールされていることを確認します。
- システムROMを更新します。
- ノートブック コンピュータで市販のバージョンのオペレーティング システムが実行されており、電源が入っている状態またはスタンバイやハイバネーションの状態でドライブが取り付けられた場合は、コンピュータをシャットダウンします。コンピュータに電源が入っていない状態でドライブを取り外し、再び取り付けます。その後、コンピュータの電源を入れます。
- ウィルス スキャンを実行します。
- CDまたはDVDドライブがノートブック コンピュータから取り外し可能な場合は、以下の操作を行います。
  - ❏ お使いのモデルのマニュアルの手順に従って、ドライブを取り外してから再び取り付けます。
  - ❏ ドライブを別のドライブ ベイで使用してみて、ドライブが故障していないことを確認します。
  - ❏ 同じドライブ ベイで別のドライブを使用してみて、ベイが故障していないことを確認します。

CDまたはDVDドライブを取り付けた時にビープ音が鳴らない

ノートブック コンピュータの電源が入っていないか、スタンバイまたはハイバネーション状態の場合は、操作は必要ありません。ドライブが正しく着脱されたことを示すコンピュータのビープ音は、コンピュータの電源が入っているときにだけ鳴ります。

ノートブック コンピュータをCDまたはDVDから起動できない

- しばらく待ちます。CDまたはDVDから起動するには、30秒以上かかる場合があります。
- CDまたはDVDがブート可能であることを確認します。
- ドライブを起動デバイスとして有効にする方法については、お使いのモデルのマニュアルを参照してください。
- ドライブが取り外し可能で、別売のポート リプリケータに現在挿入されている場合、ドライブをノートブック コンピュータのドライブ ベイに挿入します。

ノートブック コンピュータでCDまたはDVDを読み取れない

- しばらく待ちます。挿入されたメディアの種類がドライブによって特定されるまでに、30秒以上かかる場合があります。
- 片面CDまたはDVDの場合は、ラベル面を上にして挿入されていることを確認します。
- CDまたはDVDが、お使いのモデルまたはドライブのマニュアルに記載されている手順に従って正しく挿入されていることを確認します。
- CDまたはDVDがドライブによってサポートされていることを確認します。たとえば、DVDドライブでCDを再生することはできますが、CDドライブでDVDを再生することはできません。

- ドライブの地域設定を変更します。詳しくは、お使いのモデルのマニュアルを参照してください。または、別売のDVDソフトウェアを使用している場合は、お使いのDVDソフトウェアのマニュアルを参照してください。
- CDまたはDVDを清掃します。
- CDまたはDVDを取り出し、ノートブック コンピュータを再起動してからCDまたはDVDを再び挿入します。
- CDまたはDVDを作成した場合は、別のブランドのCDまたはDVDを使用してみます。

DVDの動画が全画面表示にならない

両面DVDの中には、片面ずつ形式（標準またはワイド画面）が異なるものがあります。ワイド画面形式では、画面の上下に黒い帯が表示されます。標準形式で表示するには、DVDを裏返してからDVDを再生します。

DVDの再生が不安定

- DVDの再生中は、他のすべてのプログラムを終了します（Windowsを再起動して、すべてのリソースを解放する必要がある場合もあります）。
- ノートブック コンピュータを外部電源に接続してDVDを再生します。または、バッテリ電源を使用するときはコンピュータにより多くの電力を供給するように、オペレーティング システムの電源設定を変更します。
- 再生を開始したときに映像が乱れる場合は、以下の操作を行います。
    - システムがDVDの始めにある著作権情報を処理するまで待ちます。
    - DVDの動画を停止して、再生しなおします。
- DVDを清掃します。

スタンバイまたはハイバネーションによってCDまたはDVDの再生に問題が発生する

CDまたはDVDの再生中にスタンバイまたはハイバネーションを起動すると、再生が停止したり、再生品質が低下したりすることがあります。

■ スタンバイまたはハイバネーションを起動する前に、CDまたはDVDをドライブから取り出します。

■ CDまたはDVDの再生中にスタンバイまたはハイバネーションを起動した場合は、スタンバイまたはハイバネーションから復帰して、ノートブック コンピュータを再起動します。

DVDの地域設定に関するエラー コードが表示される

ドライブの地域設定を変更します（地域の設定を変更できる回数は制限されている場合があります)。手順については、お使いのモデルのマニュアルを参照してください。または、別売のDVDソフトウェアを使用している場合は、お使いのDVDソフトウェアのマニュアルを参照してください。

デジタル メモリ カードまたはメモリ スティックに関するトラブル

この項では、SD（Secure Digital）カード、MMC（マルチメディア カード）、CompactFlashカード、メモリ スティック、またはその他のデジタル ストレージ製品を使用している場合に発生する可能性がある問題について説明します。こうした製品に対応するスロットは、ノートブック コンピュータのモデルによって異なります。たとえば、一部のコンピュータにはデジタル メディア スロットやメモリ リーダが内蔵されています。また、SD カード スロットやCompactFlash カード スロットが装備されているモデルもあります。この項の情報は、ほとんどのデジタル メモリ製品に該当します。

RAM（ランダム アクセス メモリ）に関するトラブル、およびメモリ モジュールの使用について詳しくは、「メモリに関するトラブル」を参照してください。

ノートブック コンピュータがデジタル メモリ カードまたはメモリ スティックを受け付けない

デジタル メモリ カードやメモリ スティックを装着するスロットのほとんどは、特定のデジタル形式にのみ対応しています。たとえば、CompactFlash カード スロットと示されているスロットには、CompactFlash カードにのみ対応するリーダーが装備されている可能性があります。SD カード スロットと示されているスロットには、SD カードおよび MMC にのみ対応するリーダーが装備されている可能性があります。お使いのノートブック コンピュータのデジタル メモリ機能がどの製品に対応しているかについては、お使いのモデルのマニュアルを参照してください。

複数の種類のデジタル メモリ製品に対応するアダプタを、一般のコンピュータ販売店や電化製品店から購入できます。これらのアダプタのほとんどは、どのノートブック コンピュータ モデルでも使用できます。

デジタル メモリのビープ音が鳴らない

- 音量ボタンを押して、音量を上げます。
- タスクバーのスピーカ アイコンをダブルクリックして、[全ミュート]チェック ボックスがオフになっていることを確認します。
- ノートブック コンピュータのミュート ボタンを押して、ミュート ランプが消灯していることを確認します（ミュート ランプが消灯しているときには、音が出ます)。
- ヘッドセット、外付けスピーカ、またはヘッドフォンがノートブック コンピュータに接続されていないことを確認します。これらのデバイスによって内蔵スピーカが無効になります。これらのデバイスの1つがコンピュータに接続されている場合は、そのデバイスを使用するか取り外します。

ノートブック コンピュータがデジタル メモリ カードまたはメモリ スティックを認識しない

- デジタル メモリ カードまたはメモリ スティックを取り出して、挿入しなおします。
- ノートブック コンピュータを再起動します。
- 別のノートブック コンピュータに挿入してみて、デジタル メモリ カードまたはメモリ スティックが正しく機能していることを確認します。

デジタル メモリ カードまたはメモリ スティックが機能せず、ビープ音が鳴らない

- デジタル メモリ カードまたはメモリ スティックが正しく挿入されていることを確認します。デジタル カードは、ラベル面を上にして挿入する必要があります。
- デジタル メモリ カードまたはメモリ スティックが正しくコンフィギュレーションされていることを確認します。コンフィギュレーション情報については、デジタル製品のマニュアルを参照してください。モデルによっては、マニュアルに追加のコンフィギュレーション情報が記載されている場合があります。

- 別のノートブック コンピュータに挿入してみて、デジタル メモリ カードまたはメモリ スティックが正しく機能していることを確認します。
- デジタル ストレージ カードまたはメモリ スティックにアクセスしようとしている場合は、以下の操作を行います。
  - ❏ 正しいドライブ名を使用していることを確認します。
  - ❏ デジタル メモリ カードまたはメモリ スティックが正しくフォーマットされていることを確認します。フォーマットの手順については、製品のマニュアルを参照してください。

ディスプレイに関するトラブル

ディスプレイに何も表示されない

- ポインティング デバイス（タッチパッド、ポインティング スティック、または別売の外付けマウス）をタップするか、動かします。
- スタンバイから復帰するか、ハイバネーションを終了します。
- ノートブック コンピュータが非常に熱いか冷たい場合は、室温に戻します。
- 表示画面をノートブック コンピュータまたは外付けのディスプレイに切り替えます。手順については、以下を参照してください。
    - ❏ お使いのモデルのマニュアルを参照してください。
        - ◆ 一部のモデルではホットキーを使用して、ノートブック コンピュータのディスプレイと、モニタやビデオカメラなど別売の外付けデバイスとの間で表示画面を切り替えることができます。
        - ◆ 一部のモデルでは、セットアップ ユーティリティの設定を使用して画面表示の位置を調節することができます。
    - ❏ お使いのオペレーティング システムのオンライン ヘルプまたは印刷物のマニュアルを参照してください。一部のオペレーティング システムは、画面表示の位置に影響を与える拡張デスクトップ機能を備えています。

デスクトップ アイコンが大きすぎるか小さすぎる

オペレーティング システムの設定を使用して、アイコンのサイズを調整します。アイコンを大きくすると見やすくなります。アイコンのサイズを小さくすると、デスクトップに多数のアイコンを表示できるようになります。

文字がぼやけているか、読みにくい

■ ノートブック コンピュータに直接光が当たっている場合は、コンピュータの位置を移動するか、ディスプレイの角度を変更します。

■ 画面の輝度を上げます。一部のモデルでは、ホットキーを使用して画面の輝度を調整することができます。

■ オペレーティング システムの画面設定を調整します。たとえば、画面上の文字の大きさを大きくしたり小さくしたりするには、解像度の設定を変更します。

■ 別売の外付けモニタをノートブック コンピュータに接続したときにだけ文字化けしたり画面が点滅したりする場合は、コンピュータを再起動した後、オペレーティング システムまたは外付けモニタのマニュアルに記載されている手順に従って、外付けモニタの解像度を下げます。

IEEE 1394（FireWire）に関するトラブル

一部のノートブック コンピュータに装備されている高速シリアル バス コネクタについて、お使いのモデルのマニュアルでは、1394コネクタまたはFireWireコネクタとして説明されていることがあります。この項の情報は、どちらかの名前のコネクタに該当します。

IEEE 1394デバイスが機能しない

- IEEE 1394デバイスがコンセントおよびノートブック コンピュータのIEEE 1394コネクタにしっかりと接続されていることを確認します。
- デバイスを別のシステムのIEEE 1394コネクタに接続してみて、デバイスが正しく機能していることを確認します。
- デバイスの製造元に問い合わせて、正しいドライバを使用していることを確認します。
- オペレーティング システムの[**デバイス マネージャ**]を使用して、リソースの競合が発生していないかを確認し、発生している場合は解決します。

IEEE 1394コネクタのピンが4つしかない

ノートブック コンピュータのIEEE 1394コネクタは、デスクトップ コンピュータのIEEE 1394コネクタと異なることがあります。デスクトップ コンピュータには通常6ピンのIEEE 1394コネクタが装備されており、ノートブック コンピュータには通常4ピンのIEEE 1394コネクタが装備されています。6ピン ケーブルを使用しているIEEE 1394デバイスをノートブック コンピュータに接続するには、次の操作を行います。

- デバイスの6ピン ケーブルを4ピン ケーブルに交換します。
- 6ピン/4ピン変換アダプタを使用します。

6ピン ケーブルと6ピン/4ピン変換アダプタは、一般のコンピュータ販売店や電化製品店から購入できます。

4ピン接続でノートブック コンピュータに接続するIEEE 1394デバイスは、コンピュータのほかに外部電源にも接続する必要があります。

ゲームに関するトラブル

ゲームが頻繁に停止したり、ロックしたりする

- ゲームを再インストールし、お使いのモデルに関する設定とデフォルトの選択をすべて書き留めてから、ゲームを再起動します。
- お使いのノートブック コンピュータ モデルが、ゲームのハードウェアおよびソフトウェア要件を満たしていることを確認します。これらの要件を確認するには、ゲームのマニュアルまたはゲームの製造元のWebサイトを参照するか、ゲームの製造元に問い合わせます。

ゲームのサウンドが不安定

MS-DOSゲームを実行すると、サウンドが不安定になることがあります。ノートブック コンピュータのサウンド機能を最適化するには、Windowsベースのゲームのみを使用してください。

ハードドライブに関するトラブル



メイン ハードドライブは、ハードドライブ ベイ内のハードドライブです。別売のセカンダリ ハードドライブは、追加したベイ内のハードドライブです。追加したベイには、ノートブック コンピュータのマルチベイ、ポート リプリケータのベイ、外付けベイなどがあります。

メイン ハードドライブにアクセスできない

ドライブがDriveLock（ドライブ ロック）またはその他のドライブ保護ソフトウェアによってプロテクトされている可能性があります。セキュリティの管理手順については、お使いのモデルのマニュアルの、セキュリティ、パスワード、またはセットアップ ユーティリティの項を参照してください。

メイン ハードドライブが認識されない

ハードドライブを交換します。

■ お使いのモデルのマニュアルにメイン ハードドライブを交換する手順が記載されている場合は、その説明に従って操作します。

■ お使いのモデルのマニュアルにハードドライブを交換する手順が記載されていない場合は、サポート窓口にお問い合わせください。

セカンダリ ハードドライブが認識されない

■ お使いのノートブック コンピュータ モデルのマニュアルか、ポート リプリケータまたは外付けベイのマニュアルに記載されている手順に従って、セカンダリ ハードドライブを取り外してから取り付けなおします。ドライブがベイにしっかりと固定されていることを確認します。

■ ノートブック コンピュータの電源が入っている状態や、スタンバイまたはハイバネーション状態のときにセカンダリ ハードドライブを取り付けた場合は、システムをシャットダウンしてからセカンダリ ハードドライブを取り付けなおします。ハードドライブの着脱は、必ずコンピュータの電源を切ってから行ってください。

■ 同じベイに別のセカンダリ ハードドライブを取り付けてみて、問題がドライブにあることを確認します。

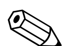
ノートブック コンピュータをセカンダリ ハードドライブから起動できない

■ ノートブック コンピュータをメイン ハードドライブから起動します。

■ 起動順序（ブート順序とも呼ばれます）の調整については、お使いのモデルのマニュアルを参照してください。

■ ドライブがポート リプリケータに取り付けられている場合は、ドライブをノートブック コンピュータ本体のマルチベイに取り付けます。

赤外線通信に関するトラブル



赤外線通信は、オペレーティング システムによって管理されます。この項に記載されている解決方法を実行したり、その他のトラブルを解決したりするには､オペレーティング システムのオンライン ヘルプまたは印刷物のマニュアルを参照する必要がある場合があります。別売の赤外線ソフトウェアを使用している場合は、そのソフトウェアに付属のマニュアルも参照してください。

赤外線リンクを確立できない

■ 次の項の「ノートブック コンピュータでデータを送受信できない」も参照してください。

■ お使いのノートブック コンピュータまたは受信側のコンピュータがスタンバイ状態の場合は、スタンバイから復帰します。

■ 別のアプリケーションが赤外線ポートを使用していないことを確認します。

■ ノートブック コンピュータで使用している赤外線ソフトウェアが､受信側のデバイスに正しくインストールされており、有効になっていることを確認します。一部のモデルの赤外線ポートは、コンピュータに電源が入っているときには常に有効になります。その他のモデルでは、赤外線ポートを手動で有効にする必要があります。

■ 受信側のデバイスが IrDA 対応であり、ノートブック コンピュータの赤外線ハードウェアおよびソフトウェアと互換性があることを確認します。これらの情報は、通常、デバイスのマニュアルまたはデバイスの製造元の Web サイト上に記載されています。

■ 別のCOMポート設定を試してみます。

■ ノートブック コンピュータと受信側のデバイスのボー レート、ビット数､ストップ ビット、およびパリティ競合の設定が同じであることを確認します。

ノートブック コンピュータでデータを送受信できない

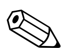
- 赤外線ポートを近付けます。1メートル以上離さないでください。
- 赤外線ポート同士ができるだけ正面を向き合うように設置します。最大受信角度は30°なので、中心線から15°以上ずれないようにします。
- 直射日光や、省電力の蛍光灯または白熱灯の光が赤外線ポートに当たっている場合は、次のようにします。
  - ❏ 赤外線ポートに当たっている光源を取り除くか、または遮断します。
  - ❏ 赤外線ポート同士を近付けます。
- 他の赤外線、リモコン、またはその他の無線デバイス（ヘッドフォン、ヘッドセット、携帯電話など）がどちらの赤外線ポートにも向けられていないことを確認します。
- 両方の赤外線ポートの間から、紙くずなど、通信の妨げとなるものを取り除きます。
- 転送中は、コンピュータを動かさないでください。強い振動を与えただけでも転送が中断することがあります。
- 両方の赤外線レンズを、糸くずの出ない清潔な布で拭きます。
- 両方のデバイスのボーレートとして、低く固定したものを選択します（ボーレートの設定は、両方のデバイスで同じにする必要があります）。

スタンバイが原因で赤外線転送を実行できない

スタンバイと赤外線転送を同時に使用することはできません。

- 送信側または受信側のノートブック コンピュータがスタンバイ状態の場合、転送を開始することはできません。両方のコンピュータの電源が入っていることを確認してください。
- 転送中にスタンバイが起動された場合、転送は中止されます。一部のモデルでは、ノートブック コンピュータがスタンバイから復帰したときに転送が再開されます。その他のモデルでは、転送を手動で再開する必要があります。

インターネットに関するトラブル



「モデムに関するトラブル」、「ネットワークに関するトラブル」、または「無線LAN（WLAN）デバイスに関するトラブル」の情報も参照してください。

ノートブック コンピュータからインターネットに接続できない

- インターネット サービス プロバイダ（ISP）のサービスが中断していないことを確認します。
- インターネットの設定を確認します。
- ISPに問い合わせます。

インターネット ボタンが反応しない

一部のモデルには、インターネットに直接アクセスできるボタンが1つ以上あります。ボタン名はモデルによって異なります。この項の情報は、一般に「イージー アクセス ボタン」または「Quick Launch Buttons（クイック ローンチ ボタン）」という名前のボタンに該当します。ノートブック コンピュータのインターネット ボタンが反応しない場合は、次の作業を行います。

- ISPのサービスが中断していないことを確認します。
- ISPに接続しなおしてから、インターネット ボタンを再度押してみます。
- お使いのモデルのマニュアルで、インターネット ボタンの設定の情報を確認します。

ノートブック コンピュータで特定のWebサイトを表示できない

- URLを確認するか、別のURLを試してみます。
- 時間をおいてからアクセスしてみます（Webサイトに技術的な問題があるか、アクセス数が多すぎてつながりにくくなっている場合があります）。

キーボードとポインティング デバイスに関するトラブル



ポインティング デバイスの動作の多くは、オペレーティング システムのマウスの設定によって制御されます。ポインタまたはクリックの速度を変更したり、マウスの軌跡の表示を切り替えたり、その他のポインティング デバイスの設定を調整したりするには、オペレーティング システムのオンライン ヘルプまたは印刷物のマニュアルを参照してください。別売の外付けマウスを使用している場合は、お使いのマウスのマニュアルも参照してください。

ノートブック コンピュータのキーボード キーが反応しない

お使いのモデルのマニュアルに記載されている手順に従って、キーボードを清掃します。キーボードの保守の手順については通常、Documentation Library CD の『コンピュータの手入れ、送付、持ち運び』に記載されています。モデルによっては、キーボードの保守手順が『ハードウェア ガイド』や『リファレンス ガイド』などの別のガイドに記載されている場合もあります。

キーに示されている文字とは別の文字が入力される

お使いのモデルの『スタートアップ ガイド』、『リファレンス ガイド』、またはオペレーティング システムのオンライン ヘルプまたは印刷物のマニュアルの説明に従って、キーボードの言語設定を変更します。

文字を入力しようとすると数字が入力される

お使いのモデルのマニュアルに記載されている手順に従って、ノートブック コンピュータのテンキーを無効にします。マニュアルによっては、コンピュータのテンキーは「内蔵テンキー」と記載されています。

テンキーが機能しない

- お使いのモデルのマニュアルに記載されている手順に従って、ノートブック コンピュータのテンキーを有効にします。マニュアルによっては、コンピュータのテンキーは「内蔵テンキー」と記載されています。
- 別売の外付けテンキーがシステムに接続されている場合は、その外付けテンキーを使用します。または、外付けテンキーを取り外してから、ノートブック コンピュータのテンキーを使用します。

外付けキーボードでホットキーが機能しない

一部のモデルでは、外付けキーボードでのホットキー機能はサポートされません。その他のモデルでは、外付けキーボードでのホットキーの使用方法が異なります。お使いのモデルのマニュアルのホットキーに関する項を参照してください。

ポインタが動き続ける

一部のモデルでは、ポインティング スティックまたはタッチパッドから手を離しても、少しの間ポインタが動き続けますが、これは正常な動作です。ポインティング デバイスから手を離して数秒間待つと、ポインタが安定します。

キーボードからの入力時にポインタが不安定な動きをする

- タッチパッドのオン/オフ ボタンがあるモデルの場合、キーボードから入力するときは、ボタンを押してタッチパッドを無効にします。
- タッチパッドを湿らせた布で清掃した後、乾いた布で拭きます。
- タッチパッドの感度設定を調整します。一部のモデルでは、感度設定はオペレーティング システムの**[マウス]**ウィンドウからアクセスできます。その他のタッチパッドの設定については、お使いのモデルのマニュアルを参照してください。
- ノートブック コンピュータを再起動します。

ポインティング スティックが動作しない

- 別売の外付けマウスをシステムに接続すると、ポインティング スティックが無効になる場合があります。一部のモデルには、システムを外付けマウスとポインティング スティックの両方に反応するように設定するためのユーティリティ（多くの場合「セットアップ ユーティリティ」という名前です）が含まれています。
- お使いのノートブック コンピュータにタッチパッドとポインティング スティックの両方がある場合は、コンピュータがポインティング スティックに反応するように設定されていることを確認してください。
- ノートブック コンピュータを再起動します。

タッチパッドが機能しない

- タッチパッドのオン/オフ ボタンがあるモデルの場合は、ボタンを押してタッチパッドを有効にします。
- 外付けマウスをシステムに接続すると、タッチパッドが無効になる場合があります。一部のモデルには、システムを外付けマウスとタッチパッドの両方に反応するように設定するためのユーティリティ（多くの場合「セットアップ ユーティリティ」という名前です）が含まれています。
- ノートブック コンピュータにポインティング スティックとタッチパッドの両方がある場合は、コンピュータがタッチパッドに反応するように設定されていることを確認してください。
- タッチパッドを湿らせた布で清掃した後、乾いた布で拭きます。
- タッチパッドの感度設定を調整します。一部のモデルでは、感度設定はオペレーティング システムの**[マウス]**ウィンドウからアクセスできます。その他のタッチパッドの設定については、お使いのモデルのマニュアルを参照してください。
- ノートブック コンピュータを再起動します。

外付けマウスが動作しない

- マウスがシステムにしっかり接続されていること、および正しいドライバがインストールされていることを確認します。
- マウスを清掃します。

PS/2スクロール マウスが機能しない

- 一部のモデルでは、外付けマウスのスクロール機能を有効にするには、内蔵ポインティング デバイス（ポインティング スティックまたはタッチパッド）を無効にする必要があります。これらのモデルの中には、マウスを使用するときに内蔵ポインティング デバイスを無効にするように設定できるユーティリティ（多くの場合「セットアップ ユーティリティ」という名前です）が含まれているものもあります。
- スクロール マウスを取り外してスタンバイを起動した後､スクロール マウスを接続しなおします（一部のモデルでタッチパッドを再び使用するには、スタンバイを起動するかノートブック コンピュータをシャットダウンしてから、スクロール マウスを取り外す必要があります)。

USBキーボードまたはポインティング デバイスが機能しない

USBレガシー サポートについては､お使いのモデルのマニュアルを参照してください。

メモリに関するトラブル

この項では、RAM（ランダム アクセス メモリ）で発生する可能性のあるトラブルについて説明します。SD（Secure Digital）カード、MMC（マルチメディア カード）、CompactFlashカード、SmartMedia（スマートメディア）カード、またはその他のデジタル メモリ カードの使用中に発生する問題の解決方法については、「デジタル メモリ カードまたはメモリ スティックに関するトラブル」を参照してください。

メモリ不足のメッセージが表示される

- 1つまたは複数のアプリケーションを終了します。
- ノートブック コンピュータを再起動します。

新しいメモリ モジュールを追加してもメモリが増えない

- 取り付けが完了した後に、ノートブック コンピュータを再起動します。
- お使いのモデルのマニュアルで、メモリ モジュールを取り付ける手順を確認します。お使いのノートブック コンピュータにモジュールが対応していないか、またはモジュールが正しく取り付けられていない可能性があります。

新しいメモリ モジュールを取り付けた後にノートブック コンピュータが起動しない

新しいメモリ モジュールを取り付けた後にノートブック コンピュータが起動しない場合は、メモリ モジュールを取り外します。お使いのコンピュータにモジュールが対応していない可能性があります。お使いのモデルのマニュアルで、メモリ モジュールの仕様を確認してください。

モデムに関するトラブル

「インターネットに関するトラブル」も参照してください。

発信音がしない

■ モデム ケーブルが、モジュラ コンセントとノートブック コンピュータ本体またはポート リプリケータのRJ-11コネクタにしっかり接続されていることを確認します。

■ モジュラ コンセントに電話機を接続して、モジュラ コンセントが機能していることを確認します。電話機から発信音が聞こえない場合は、モデムを別のモジュラ コンセントに接続するか、契約している電話会社に問い合わせます。

■ 他のモデムまたは電話機が電話回線を使用していないことを確認します（内線電話の受話器が外れているために問題が発生している可能性があります）。

■ 正しいダイヤル モード（トーンまたはパルス）が選択されていることを確認します。

■ モデムがデジタル電話回線ではなくアナログ電話回線に接続されていることを確認します。PBX回線と示されている電話回線は、通常はデジタル回線です。データ回線、ファックス回線、モデム回線、または標準の電話回線と示されている電話回線は、通常はアナログ回線です。

■ 国外でモデムを使用する場合は、お使いのノートブック コンピュータのマニュアルで、国外でモデムを使用する方法についての項を参照してください。お使いのモデルのマニュアルまたは『モデムおよびネットワーク接続ガイド』に記載されています。

モデムから正しい番号にダイヤルされない

■ 正しい電話番号にダイヤルしていることを確認します。

■ 電話機でダイヤルしてみます。通話中であることを示す音が聞こえた場合は、時間をおいてからモデムでダイヤルします。

■ 外線番号、市外局番、国番号など、必要な発信番号をすべて付けてダイヤルしていることを確認します。

■ ダイヤルする前にキャッチホン機能を無効にします。キャッチホンの契約を変更してモデム接続の障害にならないようにする方法については、契約している電話会社にお問い合わせください。

■ 国外でモデムを使用する場合は、お使いのノートブック コンピュータのマニュアルで、国外でモデムを使用する方法についての項を参照してください。お使いのモデルのマニュアルまたは『モデムおよびネットワーク接続ガイド』に記載されています。

モデムから正しい番号にダイヤルされるが接続できない

■ モデムがデジタル電話回線ではなくアナログ電話回線に接続されていることを確認します。PBX回線と示されている電話回線は、通常はデジタル回線です。データ回線、ファックス回線、モデム回線、または標準の電話回線と示されている電話回線は、通常はアナログ回線です。

■ モデムを別のモジュラ コンセントに接続します。

モデムの音が聞こえない

■ 音量ボタンを押して、音量を上げます。

■ タスクバーのスピーカ アイコンをダブルクリックして、[全ミュート]チェック ボックスをオフにします。

■ ノートブック コンピュータのミュート ボタンを押して、ミュート ランプが消灯していることを確認します（ミュート ランプが消灯しているときには、音が出ます）。

- ヘッドセット、外付けスピーカ、またはヘッドフォンがノートブック コンピュータに接続されていないことを確認します。これらのデバイスによって内蔵スピーカが無効になります。これらのデバイスの1つがコンピュータに接続されている場合は、そのデバイスを使用するかまたは取り外します。
- オペレーティング システムまたは別売のモデム ソフトウェアでモデムの音量を調節します。

モデムが最高速度で接続されない

- 契約している電話会社に電話回線の静電気とノイズの調査を依頼します。回線フィルタを購入する必要がある場合もあります。それまでは、モデムを別の電話回線に接続します。接続先の電話番号の回線状態が悪い場合にも、転送速度が低下することがあります。
- 他のモデムまたは電話機が電話回線を使用していないことを確認します（内線電話の受話器が外れているために問題が発生している可能性があります）。

文字化けしたり転送速度が低下したりする

契約している電話会社に電話回線の静電気とノイズの調査を依頼します。回線フィルタを購入する必要がある場合もあります。それまでは、モデムを別の電話回線に接続します。接続先の電話番号の回線状態が悪い場合にも、転送速度が低下することがあります。

モデム接続が切断される

- ダイヤルする前にキャッチホン機能を無効にします。キャッチホンの契約を変更してモデム接続の障害にならないようにする方法については、契約している電話会社にお問い合わせください。
- 他のモデムまたは電話機が電話回線を使用していないことを確認します（内線電話の受話器が外れているために問題が発生している可能性があります）。
- 回線がアイドル状態になると接続が終了される設定になっていないか、契約しているサービス プロバイダに問い合わせます。

- ノートブック コンピュータがローバッテリ状態に達している場合は、以下の手順で操作します。
  1. ノートブック コンピュータを外部電源に接続します。
  2. 通信ソフトウェア アプリケーションを起動しなおします。
  3. バッテリ パックを交換または再充電してから、ノートブック コンピュータを再びバッテリ電源で動作させながらモデムを使用します。
- モデム ソフトウェアを更新します。詳しくは、お使いのモデルのマニュアルで、ソフトウェアの更新についての項を参照してください。

ファックス通信が機能しない

- 起動している他の通信ソフトウェア アプリケーションを終了します。
- 正しいプリンタ ドライバを使用していることを確認します。
- ファックス ソフトウェアがクラス2に設定されている場合は、設定をクラス1に変更してみます。

[Excessive line current]メッセージが表示される

モデムがデジタル電話回線ではなくアナログ電話回線に接続されていることを確認します。PBX回線と示されている電話回線は、通常はデジタル回線です。データ回線、ファックス回線、モデム回線、または標準の電話回線と示されている電話回線は、通常はアナログ回線です。

ネットワークに関するトラブル

ノートブック コンピュータからネットワークに接続できない



ノートブック コンピュータのネットワーク状態のインジケータについては、お使いのモデルのマニュアルを参照してください。

- ネットワーク ケーブルがカテゴリ5（CAT-5）のツイスト ペア ケーブルであることを確認します。
- ネットワーク ケーブルの一方の端がシステムのRJ-45（ネットワーク）コネクタにしっかりと接続され、もう一方の端が（デジタル モジュラ コンセントやその他の形が似ているコンセントではなく）Ethernetネットワーク コネクタにしっかりと接続されていることを確認します。
- 正しく機能していることがわかっている別のEthernetネットワーク コネクタに接続してみます。
- ハブまたはスイッチに直接接続している場合は、ハブまたはスイッチの電源が入っていることと、Uplinkポートに接続していないことを確認します。

接続されるが、ネットワークが機能していないように見える

- オペレーティング システムの[**デバイス マネージャ**]ユーティリティを使用して、ネットワーク アダプタのデバイス ドライバが正しくインストールされていることを確認します。
- TCP/IPまたはその他の必要なネットワーク プロトコルがネットワーク アダプタにバインドされており、正しくコンフィギュレーションされていることを確認します。
- 有効なネットワーク アドレスを使用していることを確認します。ネットワーク アドレスについては、ネットワーク管理者に問い合わせてください。
- 接続先のネットワーク リソースの電源が入っており、リソースがネットワークに接続されていることを確認します。

■ オペレーティング システムの **[ネットワークのプロパティ]** ウィンドウで、Ethernet LANアダプタが選択されていることを確認します。

■ ソフトウェアまたはハードウェア ファイアウォールを使用している場合は、ファイアウォールが正しくコンフィギュレーションされていることを確認します。

一部のネットワーク リソースを利用できない

■ リソースへのアクセスに必要なユーザIDとパスワードを使用してネットワークにログオンしていることを確認します。ユーザIDとパスワードおよびログオンの情報については、ネットワーク管理者に問い合わせてください。

■ 電子メール アプリケーションやWebブラウザ アプリケーションなど、使用しているアプリケーションが正しく機能していることを確認します。

■ リソースを使用するためにはお使いのノートブック コンピュータを Windows ドメインに参加させる必要があるかどうかを確認するには、ネットワーク管理者に問い合わせてください。

ネットワークへの接続速度が遅い

ネットワーク アダプタの設定が、お使いのネットワークへの接続に必要な速度および二重通信設定になっているかどうかを確認します。ネットワークへの接続の要件については、ネットワーク管理者に問い合わせてください。

[ネットワーク コンピュータ]または[マイ ネットワーク]にコンピュータが表示されない

■ ネットワーク アダプタがネットワークに正しく接続されていることを確認します。

■ Windows ワークグループに所属している場合は、ワークグループ名が正しいことを確認します。

■ Windows ドメインに所属している場合は、ドメイン名が正しいことと、正しいドメインにログインしていることを確認します。

PCカードに関するトラブル

PCカードのビープ音が鳴らない

■ オペレーティング システム ソフトウェアの電源管理設定で、PCカードのビープ音を有効にします。

■ 音量ボタンを押して、音量を上げます。

■ タスクバーのスピーカ アイコンをダブルクリックして、[全ミュート]チェック ボックスをオフにします。

■ ノートブック コンピュータのミュート ボタンを押して、ミュート ランプが消灯していることを確認します（ミュート ランプが消灯しているときには、音が出ます）。

■ ヘッドセット、外付けスピーカ、またはヘッドフォンがノートブック コンピュータに接続されていないことを確認します。これらのデバイスによって内蔵スピーカが無効になります。これらのデバイスの1つがコンピュータに接続されている場合は、そのデバイスを使用するか取り外します。

PCカードが機能せず、ビープ音が鳴らない

■ PCカードが、ラベル面を上にして挿入されていることを確認します。

■ PCカードが正しくコンフィギュレーションされていることを確認します。コンフィギュレーションについては、PCカードのマニュアルを参照してください。モデルによっては、マニュアルにPCカードの追加のコンフィギュレーション情報が記載されている場合があります。

■ 別のノートブック コンピュータに挿入してみて、PCカードが正しく機能していることを確認します。

■ ストレージPCカードにアクセスしようとしている場合は、以下の操作を行います。

❏ 正しいドライブ名を使用していることを確認します。

❏ PC カードが正しくフォーマットされていることを確認します。フォーマットの手順については、PCカードのマニュアルを参照してください。

ノートブック コンピュータがPCカードを認識しない

- PCカードを取り出して、挿入しなおします。
- ノートブック コンピュータを再起動します。
- 別のノートブック コンピュータに挿入してみて、PCカードが正しく機能していることを確認します。
- ズーム ビデオPCカードを使用している場合は、お使いのモデルのマニュアルを参照して、お使いのノートブック コンピュータがズーム ビデオをサポートしているかどうかを確認します。
- PC カードが IRQ（割り込み要求）を必要とする場合は、割り当て可能な IRQ があることを確認します。

ネットワークPCカードの通信が停止する

スタンバイが起動されたとき、またはノートブック コンピュータがシャットダウンしたときに、PCカードがリセットされた可能性があります。PCカードを正しくリセットするには、すべてのアプリケーションを終了してからPCカードを取り出して、挿入しなおします。

PCカード モデムが機能しない

オペレーティング システムのオンライン ヘルプまたは印刷物のマニュアルに従って操作し、内蔵モデムを無効にします。

テレビに関するトラブル

Sビデオ コネクタのピンが7つある

ノートブック コンピュータによっては、Sビデオ コネクタのピンが7つある場合があります。一部の地域では、標準Sビデオ ケーブルに4ピン コネクタが使用されています。4ピンのSビデオ ケーブルは、7ピンのSビデオ コネクタに使用できます。

Sビデオ-Sビデオ ケーブルと、Sビデオ-SCARTなどその他の種類のケーブルのどちらを使用するかについては､お使いのテレビのマニュアルを参照してください。

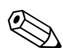
テレビに何も表示されない

- ポインティング デバイス（タッチパッド、ポインティング スティック、または別売の外付けマウス）をタップするか、動かします。
- スタンバイから復帰するか、ハイバネーションを終了します。
- ノートブック コンピュータが非常に熱いか冷たい場合は、室温に戻します。
- 表示画面をテレビに切り替えます。手順については、以下を参照してください。
    - ❑ お使いのモデルのマニュアルを参照してください。
        - ◆ 一部のモデルではホットキーを使用して、ノートブック コンピュータのディスプレイと､モニタやテレビなど別売の外付けデバイスとの間で表示画面を切り替えることができます。
        - ◆ 一部のモデルでは、セットアップ ユーティリティの設定を使用して画面表示の位置を調節することができます。たとえば､一部のモデルでは､モデル固有のマニュアルに記載されているとおりにセットアップ ユーティリティを開き､[System Devices]（システムデバイス）メニュー→[Video Display Device]（表示装置の選択）項目の順に選択して[Both]（両方）を選択できます。

  - ❑ お使いのオペレーティング システムのオンライン ヘルプまたは印刷物のマニュアルを参照してください。一部のオペレーティング システムは、画面表示の位置に影響を与える拡張デスクトップ機能を備えています。

- ■ ノートブック コンピュータのテレビ出力が有効になっていることを確認します。手順については、オペレーティング システムのオンライン ヘルプまたは印刷物のマニュアルを参照してください。

温度に関するトラブル



ノートブック コンピュータは、お使いのモデルのマニュアルの、仕様についての箇所に記載されている温度の範囲内で使用してください。

ノートブック コンピュータが非常に熱い

- ノートブック コンピュータが室温と同じになるまで放置します。コンピュータを使用するときには、すべての通気孔がふさがれていないことを確認してください。毛布や枕、掛け布、じゅうたん、厚い布などの柔らかいものの上に置いたり、プリンタなど硬いものを隣に置くと、通気孔がふさがれて過熱の原因となりますのでお止めください。
- 使用していないゲームやアプリケーションをすべて終了します。

充電後、バッテリ パックが温かくなる

操作は必要ありません。充電中は温かくなるのが正常な状態です。

USBに関するトラブル

USBデバイスが機能しない

- デバイスを使用するために外部電源が必要な場合は、コンセントおよびノートブック コンピュータのUSBコネクタにしっかりと接続されていることを確認します。
- デバイスを別のシステムのUSBコネクタに接続してみて、デバイスが正しく機能していることを確認します。
- デバイスの製造元に問い合わせて、正しいドライバを使用していることを確認します。
- オペレーティング システムの**[デバイス マネージャ]**を使用して、リソースの競合がないかを確認し、競合がある場合は解決します。

起動時にUSBデバイスが機能しない

お使いのモデルのマニュアルにある、USBレガシー サポートの説明を確認します。USBレガシー サポートを使用すると、別売の外付けキーボードやマウスなどのUSBデバイスが起動時（Windowsがロードされる前）に機能するようになります。

無線LAN（WLAN）デバイスに関するトラブル



「インターネットに関するトラブル」も参照してください。

ノートブック コンピュータから無線ネットワークに接続できない

- 無線デバイスの電源が入っていることを確認します。ほとんどのモデルでは、デバイスの電源を入れると、ランプが点灯するか、ランプの色が変わります。無線LANデバイスの電源の投入と切断、およびノートブック コンピュータの無線LANデバイスのインジケータの使用方法については、お使いのモデルのマニュアルを参照してください。
- アンテナの周囲に障害物がないことを確認します。ノートブック コンピュータのアンテナの数および位置については、お使いのモデルのマニュアルを参照してください。
- アクセス ポイント（インフラストラクチャ接続の場合）または別の無線対応コンピュータ（アドホック接続の場合）からの有効距離の範囲内であることを確認します。
- オペレーティング システムの**[デバイス マネージャ]**を使用して、正しい無線LANデバイスのドライバがロードされており、正しく機能していることを確認します。
- 正しいSSIDを使用していることを確認します。
- 無線暗号化の設定が正しいことを確認します。
- アドホック ネットワークに接続しようとしている場合は、チャネル設定が正しいことを確認します。
- 無線LANのパフォーマンスは次の要因の影響を受けることがあります。
  - 建物の建築資材（れんが、鉄骨、コンクリート、ガラスなど）の種類と厚さ
  - 近くの電気および通信機器とHVACシステム
  - アンテナやアクセス ポイントの範囲内に入ってくる人間や物体

- ❏ ある領域からあるアクセス ポイントに同時に接続するユーザ数
- ❏ 領域内のアクセス ポイントの混雑状況
- ❏ チャンネルの利用状況

ノートブック コンピュータからネットワーク リソースにアクセスできない

- ■ アクセス ポイント経由で無線ネットワークにログオンしていても、お使いのノートブック コンピュータからネットワーク リソースにアクセスできない場合は、コンピュータにIPアドレスが割り当てられていない可能性があります。コマンド プロンプトでipconfigコマンドのreleaseとrenewを使用して、ネットワークIPアドレスを解放し、更新する必要があります。
- ■ 無線暗号化の設定が正しいことを確認します。

3分後に接続が切断される

お使いのノートブック コンピュータにMicrosoft Windows XP Service Pack 1がインストールされている場合、無線LANデバイス認証がデフォルトで有効になっています。無線LANデバイス認証が有効な場合、無線LANデバイスがネットワークにアクセスするには、ネットワーク上に認証サーバが存在する必要があります。お使いのコンピュータの無線LANデバイスの無線LANデバイス認証が有効であり、ネットワーク上に認証サーバが存在しない場合、無線接続は3分ごとに切断されます。

お使いのネットワークが無線LANデバイス認証を必要としない場合は、ノートブック コンピュータの無線LANデバイス認証を無効にすることで、ネットワークからの切断を防ぐことができます。無線LANデバイス認証を無効にするには、以下の手順で操作します。

1. [スタート]→[コントロール パネル]→[ネットワークとインターネット接続]→[ネットワーク接続]の順に選択します。
2. 無線接続を右クリックして、[プロパティ]を選択します。
3. [ワイヤレス ネットワーク]タブを選択します。
4. [優先するネットワーク]ウィンドウでネットワーク名を選択して、[プロパティ]を選択します。
5. [認証]タブを選択します。
6. 認証のチェック ボックスがオフになっていることを確認します。
7. [適用]を選択して、[OK]を選択します。

アクセス ポイントでWEPが有効にされている場合に、ノートブック コンピュータからインターネットに接続できない

Windows XP Service Pack 1では、WEP（無線暗号化プロトコル）のキー インデックスの番号付けが、Windows XPの元のリリースでキーに割り当てられていた番号付けから変更されています。元の（XP Gold）リリースでは、インデックス キーが0～3に番号付けされていました。Windows XP Service Pack 1（SP1）ではインデックス キーの番号付けが1～4に変更されています。

その結果、Windows XP Goldを使用するクライアントでWEPキー1を使用していた場合、Windows XP SP1では同じクライアントでWEPキー 2を使用する必要があります。

接続状態の速度表示が安定しない

本体が静止しているのに接続状態の速度表示が安定しない場合、特に対応は必要ありません。

データ速度を決定するアルゴリズムではパケット単位でデータを確認し、その時の状況に合わせてデータ速度を調整します。パケットが損失または破損している場合はデータ速度が下がり、その後のパケットが正常な場合は速度が上がります。

パケットは無線の妨害によって損失または破損することがあります。たとえばオフィス環境では、他の無線LANからの転送によって妨害される可能性があります。家庭内では、電子レンジやコードレス電話によって妨害されることがあります。

一部の無線LANカードでは、速度表示が更新されないため、実際の接続速度が表示されない場合があります。

スループットと接続範囲が変化する

装置が静止しているのにスループットと範囲が大きく変化する場合、近くにある無線周波数の発生元の干渉に原因がある可能性があります。無線LANの無線は、認可されていない周波数帯域で動作し、他の多くの種類の無線デバイスも同じ帯域で動作している場合があります。このような無線デバイスが、無線LANのパフォーマンスに重大な影響を与えることがあります。干渉の原因となるデバイスには、コードレス電話、電子レンジ、Bluetooth無線デバイスなどがあります。

トラブルの原因がコードレス電話にある場合、パフォーマンスを向上させるには、電話か無線LANデバイスのどちらかを帯域幅の別の周波数に移動します。チャンネルの変更の手順については、お使いの電話または無線LANデバイスのマニュアルを参照してください。

ノートブック コンピュータでBluetoothデバイスを検出できない

- Bluetoothデバイスの電源が入っていることを確認します。
  - ❏ Bluetooth電話の中には、検出のための設定が必要なものや、短時間しか他のデバイスによって検出できないものがあります。
  - ❏ ほとんどのノートブック コンピュータでは、[Bluetooth Neighborhood全体]でデバイスのコンフィギュレーションを確認できます。詳しくは、Bluetoothデバイスに付属のマニュアルを参照してください。
- Bluetoothのマニュアルに記載されている手順に従って、Bluetoothデバイスの一覧を最新の情報に更新します。
- 次の点を確認します。
  - ❏ Bluetoothのデバイスの検索が有効になっていること。
  - ❏ Bluetoothの検索に対するデバイスの応答がフィルタされていないこと。

索引

た

や

ら